

Ασφαλιστικό Branding & Customer Experience: Κτίζοντας Αφοσιωμένους Πελάτες

Hilton Nicosia

Τρίτη 13 & Δευτέρα 19 Οκτωβρίου 2026

9:00 - 14:45



ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΚΥΠΡΟΥ



«Η επιβίωση και η ανάπτυξη στην τρέχουσα αγορά δεν είναι ζήτημα μεγέθους, αλλά Ικανότητας Προσαρμογής. Η Διαχείριση ενός Στρατηγικού Ασφαλιστικού Branding & Customer Experience CX μέσω μίας Μοναδικής «Επώνυμης Εμπειρίας Πελάτη» είναι η μόνη δικλείδα ασφαλείας για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων, διασφαλίζοντας ότι η «Υπόσχεση» προς τον Πελάτη παραμένει αναλλοίωτη, ανεξαρτήτως των εταιρικών ανακατατάξεων ή και των Προκλήσεων της Αγοράς. Η Μετεξέλιξη είναι η ανάγκη. Η Εκπαίδευση είναι η λύση. Η Αφοσίωση είναι το αποτέλεσμα...»

Εκπαιδευτής Σεμιναρίου: Μανώλης Ιωαννίδης (2026)

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ
10 ωρών

CPD IIC
Continuing Professional Development

Μήνυμα Εκπαιδευτή

«Η Αναγκαιότητα της Στρατηγικής Θωράκισης της Εταιρικής Ταυτότητας & Εμπειρίας Πελάτη στην Εποχή των Μετασχηματισμών που ο Ασφαλιστικός Τομέας διέρχεται και δομικής μετεξέλιξης, αποτελεί επιτακτική ανάγκη για τη μετάβαση στο επόμενο στάδιο ανάπτυξης. Η Τεχνολογία Αιχμής & AI, ο οξύτατος Ανταγωνισμός και ο Απαιτητικός Πελάτης σε σχέση με τις εξαγορές ασφαλιστικών οργανισμών, τις συγχωνεύσεις τραπεζοασφαλιστικών σχημάτων και η ανάδυση νέων ψηφιακών μοντέλων δεν αποτελούν απλώς αλλαγές τίτλων, αλλά μια ολική αναδιάρθρωση του ασφαλιστικού επιχειρηματικού τοπίου.

Σε αυτό το περιβάλλον υψηλών απαιτήσεων, η διατήρηση της αφοσίωσης του πελάτη και η συνοχή της εταιρικής κουλτούρας μέσα από μία Στρατηγική Διαχείρισης του Ασφαλιστικού BRAND NAME τους και της διαδικασίας RE BRANDING αναδεικνύονται στις μεγαλύτερες Προκλήσεις, τόσο για τις εκάστοτε ηγεσίες όσο και για τον κάθε επαγγελματία του ασφαλιστικού χώρου από οποία θέση και αν υπηρετεί. Το Σεμινάριο αυτό σχεδιάστηκε αποκλειστικά και ειδικά με βάση τα δεδομένα της σημερινής πραγματικότητας και παρουσιάζεται για πρώτη φορά στον ασφαλιστικό τομέα από το Ασφαλιστικό Ινστιτούτο Κύπρου, για να προσφέρει όλα εκείνα τα στρατηγικά εργαλεία γνώσης, δεξιότητες και στάσεις που απαιτούνται για τη διαχείριση αυτών των σύνθετων Προκλήσεων και Παραμέτρων...»

Σκοπός Σεμιναρίου

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν: Να αναλύουν το Branding του ανταγωνισμού. Να μπορούν να σχεδιάσουν πελατοκεντρικές διαδικασίες. Να δημιουργούν βελτιωμένο ταξίδι εμπειρίας πελάτη αγοράζοντας συγκεκριμένο ασφαλιστικό προϊόν ή υπηρεσία. Να συνδυάζουν την τεχνολογία και τις διαδικασίες με στόχο την εξυπηρέτηση του πελάτη. Να μπορούν να διαχειριστούν ζητήματα κρίσης Φήμης και να επιλύουν θέματα αρνητικής δημοσιότητας.

Στόχοι και Εκπαιδευτικές Ανάγκες που Εξυπηρετούνται:

Να ερμηνεύουν/εκτιμούν επακριβώς τη σημασία του Ασφαλιστικού Branding. Να διακρίνουν από ποια στοιχεία αποτελείται η ταυτότητα του Ασφαλιστικού Brand. Να εξηγούν την θεμελιώδη σύνδεση μεταξύ Branding και εμπειρίας του ασφαλισμένου/ πελάτη μέσω ενός ισχυρού Brand. Να αναγνωρίζουν τα στοιχεία του ανταγωνιστικού Brand. Να δημιουργούν Στρατηγικές για μακροχρόνια αφοσίωση πελατών. Να χαρτογραφούν το ταξίδι του Ασφαλισμένου Πελάτη. Να αναγνωρίσουν ότι η κουλτούρα αποτελεί θεμελιώδες στοιχείο του Brand. Να διακρίνουν τον δυναμικό ρόλο που έχει ο ανθρώπινος παράγοντας στην διαμόρφωση του Brand σε συνάρτηση με το Customer Experience. Να αξιοποιούν την εσωτερική επικοινωνία για την εμπέδωση του Brand. Να ενθαρρύνουν την συμμετοχή προσωπικού και πελατών σε ενέργειες ενίσχυσης της εμπιστοσύνης και συνεργασίας με την κοινωνία.

Σε Ποίους Απευθύνεται:

- Διευθύνσεις Ασφαλιστικών Εταιριών & Διευθύνσεις Δικτύων Πωλήσεων
- Προϊσταμένους Ασφαλιστικών Τμημάτων & Υπηρεσιών
- Στελέχη Ανθρώπινου Δυναμικού (HR)
- Διευθυντές & Προϊσταμένους Marketing, Δημόσιων Σχέσεων & Product Development
- Compliance Officers & GDPR Experts
- Διευθυντές και Προϊσταμένους Κέντρων Εξυπηρέτησης Πελατών
- Ανεξάρτητους Ασφαλιστικούς Αντιπρόσωπους και Μεσίτες Ασφαλίσεων.

Αναγνώριση

Το Σεμινάριο αναγνωρίζεται ως εκπαίδευση 10 ωρών στο CPD IIC σε όσους το παρακολουθήσουν και θα τους δίνεται Πιστοποιητικό Παρακολούθησης.

1

ΕΝΟΤΗΤΑ - Σκοπός και Στόχοι Προγράμματος

- 1.1 Ορισμός και Σημασία του Brand Name ως Στρατηγικό Περιουσιακό Στοιχείο
- 1.2 Disruption Map – Η Χαρτογράφηση της Ανατροπής και εντοπισμός των σημείων «ρήξης» στην Εμπιστοσύνη του Πελάτη κατά την διάρκεια των δομικών αλλαγών
- 1.3 Η Ανατομία του ΣΟΚ: Αναγνώριση των εξωτερικών πιέσεων (Εξαγορές, Συγχωνεύσεις ΑΙ, Πελάτες, Ανταγωνισμός).

2

ΕΝΟΤΗΤΑ - Στρατηγικό Ασφαλιστικό Branding και η Σύνδεση του με την Εξυπηρέτηση Πελατών: Το θεμέλιο της Εμπιστοσύνης

- 2.1 Η σημασία του Brand στην Ασφαλιστική Βιομηχανία.
- 2.2 Βασικά Στοιχεία της Ασφαλιστικής Ταυτότητας (Brand Identity)
- 2.3 Η Άρρηκτη Σύνδεση Brand & Customer Experience(CX) στην Ασφάλιση
- 2.4 Μέθοδοι δημιουργίας ισχυρού Brand & Θετικό CX είναι Κρίσιμα για την Επιτυχία στην Ασφάλιση.
- 2.5 Ανταγωνισμός & Στρατηγική Τοποθέτηση Brand-CX

3

ΕΝΟΤΗΤΑ - Ενσωμάτωση On-Brand Εξυπηρέτησης στο Οργανωτικό DNA της Ασφαλιστικής Εταιρείας: Από την θεωρία στην Πράξη.

- 3.1 Καθόρισε το Brand στην Ασφάλιση
- 3.2 Το Ταξίδι του Ασφαλισμένου Πελάτη (Customer Journey) και τα Σημεία Επαφής/ Αλληλεπίδρασης
- 3.3 Culture Change: Η κουλτούρα ως Θεμέλιο του Brand
- 3.4 Ο Ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού (HR) και των Brand Champions
- 3.5 Εσωτερική Επικοινωνία για Brand Resonance

4

ΕΝΟΤΗΤΑ - Εργαλειοθήκη Επώνυμης Εξυπηρέτησης Πελατών. Ψηφιακή Εμπειρία & Μέτρηση Απόδοσης: Μετατρέποντας την Υπόσχεση σε Αποτέλεσμα.

- 4.1 Βελτιστοποίηση Εμπειρίας Πελάτη στην Ασφαλιστική Πραγματικότητα
- 4.2 Ψηφιακό Branding & Εμπειρία Πελάτη (CX)& Τεχνικές Επικοινωνίας
- 4.3 Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών στην Ασφάλιση
- 4.4 Selling in a Branded World: Σύνδεση Πρότασης Αξίας & Πωλήσεων
- 4.5 Μέτρηση Απόδοσης. Διαχείριση Σχέσεων & Αφοσίωση Πελατών

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΕΙΣΗΓΗΤΗ



Μανώλης Ιωαννίδης Bsc. Econ., MBA (USA)-Independent Insurance Advisor Strategist | Quality Management & Sales Marketing Modeling | Corporate Insurance Contract Negotiation

Με μια εξαιρετική επαγγελματική συνέπεια και πορεία να ξεκινά από τα μέσα της δεκαετίας του '80, ο κ. Ιωαννίδης αποτελεί έναν από τους πρωτοπόρους της Επαγγελματικής Ασφαλιστικής Εκπαίδευσης συνεργαζόμενος με την τότε Αρχή Βιομηχανικής Κατάρτισης Κύπρου (ΑνΑΔ) στην δημιουργία της νέας γενιάς πτυχιούχων στελεχών για τον Ασφαλιστικό Κλάδο και μετέπειτά ως εισηγητής του Ασφαλιστικού Μάρκετινγκ για την απόκτηση του επαγγελματικού τίτλου ACII (UK) και του Στρατηγικού Μάρκετινγκ στον Ασφαλιστικό Κλάδο. Η πολυδιάστατη επαγγελματική του εμπειρία του δεν περιορίζεται στη θεωρία, αλλά εκτείνεται στη Διεύθυνση & Οργάνωση μεγάλων Δομών και ιδιαίτερα μετά από συγχωνεύσεις και εξαγορές Ασφαλιστικών Εταιριών, στην σύσταση και οργάνωση νέας Ασφαλιστικής Εταιρείας του Κλάδου Ζωής CNP CYPRIALIFE LTD (1995) του 1ου εξειδικευμένου Ασφαλιστικού Γραφείου τύπου Life Brokerage (1984) και στον Σχεδιασμό Πρότυπου Bancassurance Sales Model και Επιχειρησιακού Τμήματος Επιχειρηματικών Ασφαλίσεων Ζωής, που καθόρισαν την αγορά.

Από την Θέση ως διευθυντικού στελέχους μεγάλων ασφαλιστικών εταιριών του έχει δοθεί η ευκαιρία της διαρκούς εκπαίδευσης και ενημέρωσης σε θέματα Διεύθυνσης, της Ολικής Διαχείρισης Ποιότητας, Διαχείρισης Δικτύων Πωλήσεων, της Μέτρησης Παραγωγικότητάς, Δράσεων και Εφαρμογών Μάρκετινγκ και χρήσης Τεχνολογιών Αιχμής. Ως Πρόεδρος του Δ.Σ. Ασφαλιστικού Ινστιτούτου Κύπρου ηγήθηκε της στρατηγικής αναβάθμισης των Παρεχόμενων Εκπαιδευτικών Υπηρεσιών του, θέτοντας νέα Επίπεδα Επαγγελματισμού και το CPD IIC. Η διεθνής του εμπειρία ως ομιλητής και συμμετέχοντας σε πληθώρα Επαγγελματικών Συνεδρίων είχε ως αποτέλεσμα το 2004 να καθιερώσει το ετήσιο Ασφαλιστικό Συνέδριο και να διεξαχθεί για 1η φορά στην Κύπρο το Ευρωπαϊκό Συνέδριο των αντίστοιχων Ευρωπαϊκών Ινστιτούτων Eficert. Η μακρά ενασχόληση επί του πεδίου με τα Δίκτυα Πωλήσεων και ιδιαίτερα η εξειδίκευσή του στις Διαπραγματεύσεις Επιχειρησιακών Ασφαλίσεων, του επιτρέπουν να μεταφέρει στους εκπαιδευόμενους και συνεργάτες του μια σφαιρική και υψηλού επιπέδου αντίληψη για τη διαχείριση του Κινδύνου και της Φήμης.

Μέσα από την εισήγηση του για το Ασφαλιστικό Personal Branding, ο κ. Ιωαννίδης φιλοδοξεί να παρουσιάζει για πρώτη φορά ένα ξεχωριστό και απόλυτα εφαρμόσιμο Μοντέλο Μετασχηματισμού, που να μετατρέπει τον Ασφαλιστικό Σύμβουλο και Επαγγελματία του χώρου σε έναν «Άνθρωπο-Θεσμό». Οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία σύμφωνα με το επαγγελματικό και μοναδικό τους προφίλ να υιοθετήσουν και να προχωρήσουν στην τεκμηρίωση και στα εργαλεία που απαιτούνται για να κυριαρχήσουν ως «Sovereign Insurance Advisors με High Performance Personal Branding» στο σύγχρονο και μεταβαλλόμενο ασφαλιστικό περιβάλλον.

ΑΛΛΕΣ ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ

- Χώρος:

Hilton Nicosia
- Ημερομηνίες:

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί στις 13 και 19 Οκτωβρίου 2026.
- Ώρες διεξαγωγής:

9:00-14:45
- Δικαίωμα συμμετοχής:

Το δικαίωμα συμμετοχής ανέρχεται στα €250 μείον η επιχορήγηση από την ΑΝΑΔ ποσού €200. Το τελικό ποσό που θα πληρωθεί από τους συμμετέχοντες, νοουμένου ότι αυτοί δικαιούνται επιχορήγησης, ανέρχεται στα €50 και για τις 10 ώρες.
Όλες οι συμμετοχές θα πρέπει να υποβληθούν μέσα από την Πλατφόρμα της ΑΝΑΔ <ΕΡΜΗΣ>.
- Γλώσσα:

Ελληνική
- Πληροφορίες:

Τηλ. 22 761530, email: info@iic.org.cy
- Τελευταία ημέρα εγγραφής:

Η δήλωση συμμετοχής μαζί με τα δικαιώματα, πρέπει να αποσταλούν στο Ινστιτούτο το αργότερο μέχρι τις 9 Οκτωβρίου. Στις δηλώσεις συμμετοχής θα τηρηθεί σειρά προτεραιότητας.
Ο μέγιστος αριθμός θέσεων είναι 28.

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Παρακαλούμε όπως εγγράψετε τους πιο κάτω ως συμμετέχοντες:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΑ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ	ΘΕΣΗ	ΚΙΝΗΤΟ ΤΗΛ.
1.		
2.		
3.		
4.		

ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΤΗΛ.	EMAIL

ΚΙΝΗΤΡΟ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΑ ΓΙΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

